

令和6年12月19日

北栄町議会議長 野田 秀樹 様

北栄町議会総務教育常任委員長 奥田 伸行

所管事務調査等報告書

総務教育常任委員会におきまして、所管事務調査及び政策研究テーマについて、調査・研究を進めてまいりました経過と結果について、北栄町議会会議規則第77条の規定により、次のとおり報告いたします。

記

1 調査事件

「4/30 教育委員と総務教育常任委員との意見交換会」における意見の検討について

2 調査期間

令和6年4月30日～12月11日まで

≪1回目≫ 4/30 教育委員と総務教育常任委員との意見交換会

≪2回目≫ 6/17 総務教育常任委員会開催、研究事項確認

≪3回目≫ 8/22 奥田委員長監修のもと、事務局と旅する公務員（横瀬町議会事務局職員）による分析。＊分析方法：フレームワーク

≪4回目≫ 10/24 奥田委員長、中山委員監修のもと、事務局による対策案の分析。＊分析方法：フレームワーク

≪5回目≫ 11/8 総務教育常任委員会開催、分析結果と対応策協議

≪6回目≫ 12/11 報告書まとめ

3 調査結果（措置等）

町長、教育長へ提言する。

4 所 管

令和6年4月30日（火）午後1時～3時までの日程で、第一委員会室におい

て、教育委員会を開催。

《主に取り上げるべき意見等》

- ①北栄町と教育委員会が取り組んでいる様々な教育サービスを受けるためにどこに、どう相談すればよいかわからない。どんなに良いサービスがあっても、利用者がそれを知らなければ意味がない。
- ②教員の長時間労働の問題等により、午後5時以降は学校との連絡（電話等）が取りづらい。共働き、ひとり親の保護者等が帰宅後に、子どものちょっとした気がかりで連絡するのは時間も時間なので躊躇する。

（１）論 点

- ①なぜ、利用者側が、受けられる教育サービスをわざわざ探さないといけない仕組みとなっているのか。それはもはやサービスではないのではないか。全世代でスマートフォンやタブレットが高い普及率となっている中、HP（ホームページ）は、手続き窓口の役割を担っている。保護者だけでなく全町民が知りたい情報を得にくい、すぐに到達しないようなHPに意味はあるのか。また、検索ワードを意識したコンテンツ（文章、写真、映像、図、デザインなど）となっていない。
- ②デジタルを活用して、いつでも対応できる仕組みはできないのか。

（２）結 論

上記（１）の論点を整理するため、分析を行い、以下の結論に至った。

- ①安価な維持費で、情報を掲載すればよいだけの現行の町のHP（ホームページ）から、プロポーザル方式等によりHP制作会社を選定し、利用者が、知りたい、受けたいサービスの情報に到達しやすい仕組みに切り替えるべき。加えて、町のHPは検索ワードを意識したwebコンテンツとなるようにすべき。
- ②現行で運用しているシステムに、生成AIによる自動音声案内やchatbot機能を付加し、教員の負担なくいつでも対応できる仕組みを導入すべき。

5 提 言（提出先：町長、教育長）

以下、提言内容

●教育サービスがもれなく届けられる仕組みについて

北栄町では多様な教育サービスが提供されているが、利用者（保護者や子どもたち）はそれをどのように、どこで享受できるのかがわかりにくい。

また、保護者等の帰宅時間には、学校等が閉庁し、相談や問い合わせのしづらさがある。

教育現場の負担を最小にしつつ、このような状況を解消するため、次のことに取り組むこと。

(1) 町のHP（ホームページ）の全面的な改修をすること。（総務課、各課、教育委員会）

競争入札による安価なだけのHP制作会社の選定をすることなく、プロポーザル方式等により、住民の使い勝手の良さに重点を置いたHPの作成とし、古い情報をいつまでも載せ続けるような各課の対応を改めること。また、町のHPは検索ワードを意識したwebコンテンツとなるようにし、職員が情報リテラシーを身につけることができるように努力すること。

あわせて各分野（教育、医療や福祉・介護、防災など）ごとにナビゲーション機能を追加することについても検討すること。（＊参考例：米子市「おくやみ手続きナビ」）

これらの設置に必要な調査、工事、請負費用等について、予算に計上し実効性ある対応にすること。

(2) 「コドモン」や「マチコミ」の機能を拡充すること。（教育委員会、総務課、企画財政課）

保護者等の大半がスマートフォンを所有していることに鑑み、学校側との連絡ツールを拡充して、常に双方向でやり取りができるようにすること。

あわせてデジタル田園都市国家構想推進交付金等の活用を視野に、AIを活用した自動音声案内やchatbot等の活用について導入に向けた検討を行うこと。